# 社区门诊前台工作总结(通用13篇)

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2024-01-02

*社区门诊前台工作总结1时间总是转瞬即逝，在金玉普惠前台工作的两个多月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和金玉普惠前台这个崭新的工作岗位，认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务。一、日常工作内容：1、转接电话，准确的转接...*

**社区门诊前台工作总结1**

时间总是转瞬即逝，在金玉普惠前台工作的两个多月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和金玉普惠前台这个崭新的工作岗位，认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务。

一、日常工作内容：

1、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率；

2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记；

3、通讯录更新，鉴于金玉普惠美容院人员调动较大，以及新增人员较多，通讯录不能及时更改，影响各部门之间以及客户与金玉普惠美容院之间沟通。所以要做好跟进工作，及时更新通讯录，而且在以后工作中经常和各部门沟通联系，便于及时得到正确信息；

4、考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录；

5、记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁；

6、每天9：30——10：00开启led大屏，并检查其使用，若出现故障，立刻联系相关人员维修；

7、做好总经理、董事长办公室的清洁；

8、领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员；

9、金玉普惠美容院文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项政策措施快速传达下去；

10、会务工作，会议前通知人员准时到会，并准备茶水；会议时要及时添加茶水；会议结束后做好会议室的清洁；

11、每天登记温度，按规定开启空调并做好记录；

12、下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

二、存在的问题：

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前金玉普惠美容院人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

三、对自己的建议：

1、作为总办员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解金玉普惠美容院的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。

2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。

3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果；

4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

以上这些正是我在工作中缺少的。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是金玉普惠美容院整体组织结构中的一部分，都是为了美容院的总体目标而努力。

对前台工作，应该是“美容院的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触美容院的第一步，是对美容院的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了美容院的形象。同时，美容院对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的\'日子里我一定会更加努力的工作！

在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的10月份开始，在xx医院的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的进步。

一、提高服务质量，规范前台服务

前台是展示xx医院的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们xx医院的第一步，是对xx医院的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了xx医院的形象。同时，xx医院对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。

努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或责任人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适的环境下巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应xx医院的快速发展。

根据记录统计，20xx年我来xx医院开始：填写钢、铝基价80余次、接待来访客人30余次、订饮用水300余次、做员工考勤表2次、转接电话200余次、更新通讯录3次、快递收发100余次、盘点申购库存3次、收发传真50余次、打印文件100余次、打扫卫生80余次、周末转接电话4次、指纹登记10余次等。

二、做好仓库管理，按时盘点仓库，做好物品归类

严格接照xx医院制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门进行采购或维修。根据统计20xx年10月份至今共办理各部门各项物品入库20余次，入库物品都配有相应出库记录。

三，应以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休假时间，xx医院有临时任务分配，我们都服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我们将奉献自己的一份力量为xx医院效命。平时积极参加xx医院组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解xx医院的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我们都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和xx医院给予我们的机会；通过这将近三个月的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好！

四、来年工作计划

20xx年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的20xx年会如何发展没人能预料，我总觉得所要做的就是努力和坚持着，看似容易的一句话，做起来却是相当的不易，不断的吸取，不断的总结，吸取别人的优点，总结自己的缺点，学习别人的优点通过自己的方式表达出来，这就是我做人的观点，未来的一段时间内，我会按照这个想法努力做下去。曾经的一位朋友对我说过一句话“不断的努力和坚持是一种真正的等待，等来的也许就是属于自己的一个机会”。是啊！我相信这句话，等待，等待的背后是需要不断的努力，始终认为，只要努力了，不用自己去宣扬，自然会有人去说，也自然会有人来认可。

现将对于明年的工作计划如下：

1、加强本职工作，技能学习使自己本职工作能力得进一步提高于加强。

2、树立终身学习的观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。

3、工作中做到积极主动，团结同事，结合不同的工作环境及个人脾气、性格做好一线工作配合，使各种人际关系更加融洽和谐。

4、在工程部工作中，努力熟悉学习工程特点、施工技巧、方法等，提高自己专业水平，为明年工程部工作中贡献出自己的力量。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在来年中，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和设计学习，不断提高专业技术水平。也将会遇到很多困难，我相信，在领导关心培养下、同事的帮助下、自己的努力下，我将不断提升自己的工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。

**社区门诊前台工作总结2**

近年来，随着人们对高质量医疗需求的不断增加，医疗行业的就业持续升温。同时，部队医院现役医护人员逐渐减少。目前部队医院聘用人员所占比例逐渐增大，已成为部队医院建设和发展的重要力量。针对聘用人员的管理，医院制定了相应的聘用、培养、考核、评价、奖惩等制度，但能够利用信息化手段来实现对聘用人员高效管理的较少。笔者20\_年通过对58所部队医院进行调研，旨在通过分析部队医院实现聘用人员信息管理平台的情况，对部队医院聘用人员管理有一定的借鉴作用。

1聘用人员信息化管理人员现状

1．1聘用人员信息化管理部门设置情况

58所医院的调研发现，只有10所医院(17．2%)建立了独立的聘用人员信息化管理部门，究其原因是许多医院管理者认为使用计算机进行聘用人员信息录入和存储，就算是实现了信息化管理［1］。但事实上医院对聘用人员的信息化管理，不仅有信息的录入和更新，还有数据的整理和加工、分析和评估，需要设立专门的机构进行专人专管并将通过信息化手段获得的有效信息提供给医院管理者。

1．2医院对聘用人员管理信息化的态度

调研中还收集了58所部队医院领导对实现聘用人员信息管理平台态度的数据:其中3所医院(5．2%)的院领导对信息管理平台的实现感到前景不乐观;43所医院(74．1%)认为短期内有困难，但是远期前景还是乐观的;12所医院(20．7%)对实现信息化管理平台持乐观态度。

1．3现有聘用人员管理水平

1．4存在的问题

(1)重视程度不够:一些管理者认为，信息化管理就是把纸质文字变成了二进制代码，忽视了对信息的提取、清洗和挖掘，并没有达到通过改变管理手段而提高管理水平的目的。

(2)没有统一的管理信息化平台:虽然人力资源管理系统已较为成熟，但由于系统结构不同、功能各有侧重，没有一套系统可以满足所有部队医院对聘用人员信息化管理的需求。这就导致很多部队医院仍通过电子表格来管理本院的聘用人员［2］，无论从人员的流动、变更信息的及时更新还是绩效考评制度的有效落实，都无法满足管理需求。

(3)缺少总体规划:某些部队医院，各管理部门都有独立的一套用电子表格建立的聘用人员信息库，信息分散，数据不能共享交互。

2信息管理平台的实施

2．1平台软件体系结构分析

聘用人员信息管理平台应采用浏览器/服务器(Browser/Server，B/S)结构，分为应用层、业务逻辑层和数据层，如图1所示。B/S结构的软件对客户端要求很低，只需一个浏览器即可，同时业务逻辑由web服务器处理，因此实现了“瘦客户端”模式;这种结构的平台可维护性高、可扩展性强、可移植性好。数据层数据源来自医院医院信息系统(，HIS)数据库和部队医院聘用人员信息管理平台数据库，并将数据按一定规则提取形成数据仓库，为上层业务逻辑提供数据支持;业务逻辑层包括平台所实现功能的各组件;应用层提供平台与用户交互的界面，主要是对业务逻辑层的各个组件进行调用，并将执行结果返回给用户。

2．2平台应具有的功能

聘用人员信息管理平台的功能主要分为三大类:第一类为权限管理，负责区分使用者类别及平台使用权限;第二类为聘用人员相关业务管理，主要分为基本信息管理、绩效管理、考核奖惩、薪金管理，其中绩效管理数据来源于医院HIS数据库，为薪金管理提供参考依据;第三类为基于数据仓库的商务智能分析系统，根据多维度数据组合，形成可为管理者提供辅助决策的各类分析报表。

2．3注意事项

聘用人员信息管理平台需从HIS数据库提取数据，因此，首先需要具有与HIS的接口，可通过开放指定表读取权限的方式实现，同时应考虑数据的安全性;其次应考虑数据的一致性和兼容性，在创建平台数据库时尽量与HIS数据库软件保持一致;另外聘用人员涉及到的工作领域很多，在与HIS做接口时应考虑全面，避免遗漏，确保绩效考评的有效性和准确性。

3实现信息管理平台的意义

3．1信息化、规范化、科学化的客观需要

对聘用人员进行规范、科学的管理就必须依托强大的信息系统平台，将云计算、大数据等先进技术应用于人力资源管理的实际工作中，实现新的工作流程和管理模式，使招聘培训、绩效考核、奖惩机制、薪金管理、人员流动等各部分工作有机结合，增强聘用人员管理工作的连续性与统一性，通过信息管理平台推动聘用人员管理体制的不断完善，提高信息资源的利用率，更好地选拔、使用和留住聘用制人才。

3．2提高聘用人员管理效率的必要条件

对各环节进行信息化管理，使规范、精准、高效的管理工作通过信息技术渗透到管理流程中，把管理人员从传统的事务性工作中解放出来，将精力转移到制度的完善、改革和创新上，更深入思考管理工作细节，实现聘用人员的精细化管理，同时可以降低人力管理成本，提高部队医院的管理水平和卫勤保障能力［3，4］。

3．3医院招用人决策的重要依据

实时、持续的人员信息记录可以及时准确地反映出聘用人员的培训、流动、薪金、绩效、考评、奖惩等情况，这为医院管理者提供详实、准确的人员信息和辅助决策的依据。同时，通过数据挖掘或大数据处理生成的多维度数据可以形成各种分析报表，直接为医院宏观决策提供参考。

3．4建立数字化医院的必经之路

**社区门诊前台工作总结3**

又一个新的起点，又一轮努力的新开始，用新的希望，充满新一年的征程。计划也是新的突破：

一、加强细节管理，培养良好的工作习惯。

细节决定质量，妇产科随机性强，平时工作习惯差，做主任忙于日常事务，疏于管理，20xx年将把精力放在日常质控工作，从小事抓起，将质控工作贯穿于每日工作中，每周质控一到两项，形成规范，让科室人员也在质控中逐渐形成良好的习惯，减少懒散心理及应付心理，真正从方便工作，方便管理为出发点。另外发挥质控员及责任护士的作用，将一些日常质控工作交给她们，提高大家参与意识，动员全科人员参与管理，有效提高自我管理意识，提高妇科室管理的效率。

二、加强业务学习，提高整体专业水平。

加强人员的培训教育与业务学习将是20xx年又一项最重要的工作之一。针对我科发展时间短，专业技术不全面，科室人才梯队不完善等问题，我科将在20xx年组织医务人员到上级医院学习专业技术，加强妇科队伍业务素质的培训，每月组织业务学习及考试，急救知识的培训，操作技能培训及考核，提高应急能力，随时准备应对专科急救，加强妇科业务力量，要求科室人员积极参加上级医疗机构组织的业务知识培训，开阔医务人员的知识面，学习新的业务知识，切实提高妇产科人员的业务水平。

三、抓好产科病人的服务和管理，包括产前、产时、产后，提高我院产科竞争力：

据我们统计，产科住院患者占到了我科住院患者总数的70%左右，也是我科业务收入的主要来源，同时我县产科竞争激烈，如何能在激烈的竞争中取得一席之地，得到人民群众的认可和患者的信任，唯有提高服务质量和水平。

(1)加强产房建设，提高人员素质和硬件水平。产房工作是整个产科建设的`重要环节。产房是高风险区域，关系母儿两条性命20xx年通过外派人员进修学习，带回了先进的工作经验和管理模式。结合我科工作实际，产房在技术水平和服务水平上有待提高，相关设备有待更新和引进。如多功能产床、无影灯、心电监护设备、胎头吸引器、等。

(2)提高新生儿护理和管理水平。这是产科工作的又一重要环节，需要全科医护的协调配合和共同努力，更需要一个科学规范的管理模式。

(3)产后患者管理也不容小觑，需要科学、全面、优质和贴心，既体现对患者的关爱更有利于良好社会效应的产生。

四、抓学习、抓制度，确保医疗质量和医疗安全。

继续加强质量管理，确保医疗安全可靠医护质量是医院可持续发展的命脉，20xx年度，我科将强化质量管理，确保医疗安全。病历讨论制度、请会诊制度、准确规范技术操作，抓好医疗文书书写，坚持合理用药等。此外，还需加强《医疗事故处理条例》、《医疗护理文书书写》以及其它医疗规章制度的学习，从思想上提高认识，从行为上严格把关，把风险防范意识落实到每项工作中，平时要多向病人及家属交代病情及征求意见，询问要求。消除隐患，杜绝医疗纠纷和医疗事故。

五、坚持以病人为中心，努力提供一流服务

20xx年度我科坚持以病人为中心，以病人的需求作为我们一切工作的出发点，向病人提供满意的医疗服务，执行病人选医生，推行首诊负责制，进行健康教育、疑难病探讨等活动。向患者提供心理、预防、保健等综合服务。使病人除享受高质量的医疗服务外，享受到健康保健服务，建立高品质的生活方式。尊重病人的权利。争取为医院创造良好的社会效益和良好的经济效益。

六、培养护士经营意识，认真执行物价收费标准，善于进行成本效益核算，降低医疗成本，节约不必要的开支，保证资源有效合理配置。

七、设计使用专科健康教育手册，设计专科健康教育手册，分为新生儿保健手册，产褥期保健手册和妇科疾病保健手册，将保健知识以简洁、明快的语言形式表达，设计清新的版面，吸引病人真正去了解知识医学。同时规范科室健教内容，制作护理人员健教手册，形成一体化健教内容，科室备份，人人掌握，有效提高健康宣教工作。

八、努力完成医院下达的目标责任书，争取超额完成任务20xx年，面临医疗市场的激烈竞争，我院的形势仍然严峻。生存与发展是我们每个职工的历史责任，我们一定要提高认识按照医院的总体部署，竭尽全力多收病人，踏踏实实做好本职工作努力完成医院下达的目标责任书，增加医疗收入，促进医院可持续发展。

**社区门诊前台工作总结4**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

20xx年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

1.外部会议接待

2.内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3.视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现;在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

20xx年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

**社区门诊前台工作总结5**

通过上半年的努力，我较好地完成了酒店客房部的工作，现对酒店客房部上半年的工作进行总结。

每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强的员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导;针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。房务和总机人员的交叉培训，从xx月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

上半年以来住客率高，特别是在xx月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，后来将xx楼层划分给xx公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

顺利完成各个黄金周的接待工作，各个岗位密切配合，根据预案做好跟进进，均完成了各项考核指标，基本实现了服务质量“0”投诉，安全事故“0”发生，同时也积累了一定的黄金周接待经验;xx动车的开通，给我们带来了较大的客流，通过一段时间的接待工作，岗位针对动车客户梳理并制定了一份动车客户接待小结和思路，为下阶段的工作提供了指导;

xx服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入;同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果;对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

关爱员工计划的推行，短信祝福、为生日员工唱生日歌并赠送礼品等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工的满意度;组织多批次的户外团队活动，为各位员工增加了沟通交流的机会，在工作的同时让身心得到了放松，增强了团队了凝聚力。

每月召开月度质检分析会，分析岗位上个月存在的问题并对各班组的工作进行考核奖励，起到了一定的激励作用;在班组集团问卷考核的基础上，逐步推行领班kpi考核奖罚制度，使之各项考核指标分解到班组，奖罚分明，以利于高效达成各项考核指标;人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

**社区门诊前台工作总结6**

自加入公司以来已经差不多快一年的时间了。这是我的第一份工作，在这里我从学校的一名学生踏上了工作岗位成为一名员工，在这里，我学到了更多的知识技能，各方面都有了的提升。特别是在领导的支持和同事们的帮助下，我较好的完成了自己的本职工作。很感谢当初公司领导给我这个成长的平台，让我可以在工作中不断成长，不断学习，不断的提升自身的素质。

现将我这快一年的工作总结如下：

一、 日常工作方面

1、 要把事情细节化、条理化、规范化。

前台的工作比较琐碎，接听转接电话，收发传真、邮件、报刊，维护办公设备、送水、接待不同的来访人员等。刚接触工作时，有时候事情赶到一块就会有些应付不过来，显得手忙脚乱，心里也是特别的着急、烦躁，曾经一度我对自己的能力产生了怀疑，感觉自己根本就不能把自己的工作做好。有的时候虽然完成了工作，但是在工作过程中有些细节就没能注意到，做事情也显得没有条理。效率也就低了下来。 经过不断的摸索和总结，我意识到要想优质的完成这些工作，首先要把工作从全局统筹好，再从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只有永不懈怠的提高自己，才能胜任看似简单的行政工作。现在，我已能较好的统筹安排工作，并努力把

工作细节处理得当，争取给大家最到位的支持和服务。同时，规范化方面还需要加强，我也会在今后的工作中更加注意这一点。

2、 保持较好的工作状态

人低为王，地低为海。行政本身是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户到访或是公司有大型会议时，前台就会负责一些茶水准备和服务工作，要了解到每个人的需求，适时地为大家服务。 只有保持良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自己避免消极情绪，谨记工作职责，时刻把自己的位置放到一个合适的高度，端正自己的对工作的态度。

3、 学会沟通和团队协作

沟通，是一个人生存在这个社会中必不可少的一种能力。前台工作需要对内、对外和各部门以及社会上很多人士打交道。沟通、以及良好有效的沟通显得尤为重要。我在日常的工作中，各项沟通基本畅通，但本身也存在着不少问题。当一件事情发生时，很多情况下我在沟通时缺少积极性和主动性。总是花费时间在去想这件事上，而不是及时的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也浪费了一些时间，降低了工作效率。 遇事积极主动，在第一时间去解决问题。不仅可以把工作更好的完成，也能促使自己养成做事不逃避、勇于向前、负责到底的品质。在今后的工作中，我会以这种标准去要求自己，争取把工作完成的更出色。

公司是一个整体，每个员工都是组成这个整体的一部分。无论我们身在哪个岗位，开展什么样的工作，始终都离不开同事之间的

配合。这就要求我们要有团队协作精神。在良好沟通的基础上，和同事积极配合，团结协作，才能把工作做好。这点在工作中也深有感触。我也将一如既往的认真协作、积极配合，同时严格要求自己，把各项工作都做好。

二、 加强自身技能和素养方面

走出学校，初入职场，在能力和阅历方面都很不足。经过这将近一年的学习和积累，我已能保证本岗位各项工作正常运行，但是还欠缺很多。我也在工作中找寻不足，抓紧学习，培养自己的各项能力。 特别对我深有体会的是我的外语水品，有的时候由于经常的不开口讲英语，所以当接到外籍客人打来的电话或者是外籍客人来访时就会显的自己手忙脚乱，所以在今后的工作过中我的加强自己的`外语学习。在平常的工作中，看到同事的一些好的工作方法我也会悉心学习，真切感受到身边的每位领导和同事都是身上集着不同优点的老师，每个人身上都有我值得学习的地方。工作技能有时候也不光光是自己从书本上学习出来或做出来的，有时候也需要吸取别人身上的精华。

三、 工作成果与存在的问题

1、现在对于前台的各项工作我已经能有条理的、冷静的去处理。特

别是经过ceo峰会的锻炼，对于会场的接待、安排等方面也学到了很多。

2、存在的问题

（1）工作不够精细化：前台工作贵在精细，但有很多地方我还没有做到这一点。（2）执行力不够：当接到领导指示，完成某项工作时，往往在执行上会有卡壳。这跟自己对任务和指示的认识、和自身对问题变通、行动都有关系。 （3）工作效率低下：由于自身知识结构和工作技能的原因，在一些工作中效率跟不上去。如一些文件的整理上，就由于办公软件知识和技巧的欠缺而不能够保质保量的完成。还有其他一些专业性较强的工作也是如此。 以上的问题我必会在今后的工作中加以解决。

在这将近 一年的工作中，我学到了很多，成长了很多。真的非常感谢领导对我的包容和支持，让我得以有这样的机会工作学习，不断成长。感谢同事对于我工作的帮助与支持，让我的进步了这么多。在接下来的工作中，我一定会再接再厉，争取做得更出色。

**社区门诊前台工作总结7**

那天我穿上志愿者的服装，配戴了志愿者的胸牌，参与志愿服务，心里有一种自豪的喜悦。

我刚开始在急诊一楼进行志愿服务。急诊的病人多身体不适如发热、腹痛等等，有些有严重的创伤或者是急救车运送到达的，因而病人以及家属的情绪都比较焦虑、着急，初到医院对就诊程序的不熟悉让他们更加烦躁，当作为志愿者的我们主动询问及给予助时他们的心情多会稍稍放松一些，对我们的感谢更是每位不断重复的话语。急诊的每一位医护人员和工人师傅都很热心亲切，为病人或家属耐心和热情的解答他们的疑问。作为一名学生，他们都是我要学习的榜样。

在急诊有一台自助报告单打印机，对不会使用的人群，老师教导的原则是：有能力学会打印的则教之，其他的如老人或身体不适的等等则其打印。为他人解惑时可先安顿病人或老人先坐下来休息一下，自己其询问好后再告之。这些都是我一直遵循的，因为其合理性和人性化让我不得不佩服老师的考虑周全。为人群指路，维持秩序，告之就诊程序，助挂水或无家属陪伴的病人如厕，端水读报，忙运送病人做检查和回病房等等都是我们志愿者力所能及的事情，当然在其间碰到一些我不太清楚的问题时我也会主动询问预诊台的医护人员和工人师傅，毕竟不懂装懂给病人带来不便可不是我想看到的事情呀。

在期间我也能学到很多书本上根本学不到的更加实际现实的东西，对于医院的工作流程和一些操作技术我也有了眼见为实的机会，可谓是两全其美，送人以花，手留余香啊。我在岗位上分别遇到了一位学弟和一位学姐，相遇就是缘分，也让我们得以在更宽广的领域上进行交流和学习。学姐利用休息时间在做志愿服务的工作，我想称呼她为微笑的宠儿，因为她见到每一个人都是在微笑着的，而且确然要比我主动些，我在与她一起做志愿者时，内心的志愿者精神立即被放到最，不然自己可是会自卑的。

我服务的病房，都是一些上了年纪的老人，虽然有护工照顾护理，但是他们没有家人陪伴，内心还是寂寞的。我们科有一位老人就是这样，他很少说话，也几乎看不到他的笑容，因为过去他很坚强，即使有困难也会忍挺着，我脱去白褂，以志愿者的身份去陪伴他，开始他也只是客气地打个招呼，后来就自己睡觉或沉默，我试着去引他说话，我了解到他是一位抗日人，所以就问起了关于他打的事，谁知道他就来了兴趣，绘声绘色的和我说起了他过去打战的事情，还手舞足蹈，就这样一次两次的接触和相处下，他渐渐有了点变化，不总在发呆、沉默，看到志愿者的我会教我说日语，给我唱戏；而看到工作时的我，他不会不理，而是很热情的。打扫呼、开玩笑，在病房经常可听到他爽朗的笑声。

医院开展志愿服务，在病人和医务人员之间以架起了一道沟通桥梁，又提供了一个服务渠道，孤的病人有了陪伴，困难的病人有了助，思想汇报专题忙碌的医护人员也有了小手，为医院又增添了一点光彩，一道美丽的蓝色风景线。

**社区门诊前台工作总结8**

光阴似箭，光阴似箭。坚人生尚有梦，勤学日不辍。临床如履冰，求索无冷暑。“几度风雨，几度年龄”，持“以病人为中心”的临床服务理念，发扬治病救人的革命人性主义精神，立足本职岗位，脚踏实地做好医疗服务工作。在取得病员广泛好评的同时，也得到各级组织的认可，较好的完成了工作任务。主要总结以下：

1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。

辛劳耕耘科教并举能够认真贯彻党的基本线路方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论;遵纪遵法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。在医疗实践进程中，严格遵守医德规范，不出虚假证明，不开大处方、不开人情方。加强学习，进步思想政治和业务水平。进步本身素质，是顺利展开各项工作的关键。因此，我非常重视学习，不断进步本身的政治和业务素质。坚持在干中学，在学中干。根据局党委的同一部署，积极参加保持我\_党员先进性教育活动。更加深进的理解了“三个代表”重要思想的深进内涵，更加坚定了\_\_\_主义信念，建立了正确的世界观、人生观和价值观。认真学习全会精神和在市场经济新情势下应当把握的一些知识。在活动中紧密联系本身工作实际学习，增强学习的主动性和针对性，除积极参加集体学习外，还抓紧一切业余时间进行自学，撰写了2万字的学习笔记和1万字的心得体会。通过学习，进步了自己的政治素养，丰富了自己的业务知识，增强了工作能力，能够时刻保持苏醒的政治头脑，在思想上、政治上、行动上同党中心保持高度一致。工作中能够讲大局、讲原则、讲严以律己，团结和尊重同道。

2、工作能力强和工作认真负责。研究业务，技术熟练。

为了弄好工作，服从领导安排，我不怕麻烦，向内行请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便比较熟习了工作，明确了工作的程序、方向，进步了工作能力，在具体的工作中构成了一个清楚的工作思路，能够顺利的展开工作并熟练美满地完本钱职工作。

在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开辟创新意识，美满的完成了本职工作：

重视临床科研并举，近三年承当市科委课题二项、市卫生局课题一项，其中一项已结题，正在进行成果鉴定。熟知国内外新进展、新技术、新知识;能熟练地进行危重病各项操纵技术;积累了一套独到治疗方法。

(1)协助科主任及护士长做好病房的管理工作及医疗文书的整理工作。

(2)认真接待每们病人，把每位病人都当作自己的第一个病人。

(3)认真做好医疗文书的书写工作，医疗文书的书写需要认真负责，态度端正、头脑清楚。

3、工作态度认真和勤奋敬业。团结同事，当好领头雁。

“医者父母心”，本人以千方百计消除病人的疾苦为己任。我希看所有的患者都能尽快的康复，因而每次当我进进病房时，我都利用有限的时间不遗余力的鼓励他们，耐心的帮他们了解疾病、建立克服疾病的信心，默默地祈祷他们早日康复。酷爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每项工作，工作投进，热情为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。带领全科医护职员，在全省率先实行一体化管理。不管从科室建设方面，还是技术气力方面，都走在市前列行医路上，几多艰辛，几多欢欣，送走一批病人，又迎来一批患者，时光就在这迎来送走中渐渐消逝。纵浪天地，大化任求，不为良相，愿为良医。春色进帘全不觉，危重病域探幽径。物我两忘任驰骋，耗尽青春终不悔。为了这个科室的工作能顺利进行，本人能和科室的同事团结协作，共度难关，并能和它科室协作，除做好本职工作，积极配合其他同事做好工作。不论是上班还是休息，只要有事，保证了随叫随到没有因是休息而耽误工作。

4、工作质量成绩、效益和贡献。

**社区门诊前台工作总结9**

一年的时间很快过去了，在一年里，我在院领导、科室领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结如下：

一、工作质量成绩、效益和贡献

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为医院及部门工作做出了应有的贡献。

二、专业知识、工作能力和具体工作

能严格遵守医院的各项规章制度，刻苦严谨，视病人为上帝，始终把他们的利益放在第一位。能及时准确的完成病历、病程录的书写，对一些常见疾病能独立诊断、治疗。较好的完成了自己的本职工作。遇到问题能在查阅相关书籍仍不能解决的情况下，虚心的向上级医生请教，自觉的做到感性认识和理性认识相结合，从而提高了自己发现问题、分析问题、解决问题的能力。

三、工作态度和勤奋敬业方面

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为医院的发展做出更大更多的贡献。

医生的天职就是治病，这些基本工作我这么多年来一直在进步，虽然质变还是没有发生，不过相信量变积累到一定程度，我就会迎来自己的质变和升华。我在不断的提升我的思想素质和工作能力，我相信只要我做到了这一切，我就会迎来一个美好的未来!

**社区门诊前台工作总结10**

20xx年在不经意间已从身边滑过，回首这一年，我收获了很多也积累了不少的工作经验。在领导的带领下以及同事的帮助下，我尽职尽责地完成自己的本职工作。作为公司一名前台文员，我深知自己工作的重要性，因此工作期间不断完善自己的工作能力，力求做到更好。现把这一年来的工作情况总结如下：

前台文员日常的工作内容琐碎且无趣，这就需要我踏实且谨慎完成工作，尽量减少产生麻烦。记得有一次制作到访人员表的时候，粗心填错了日期，对公司后续的审核造成了许多不必要的麻烦。经过这次失误之后，我吸取了教训，在以后的工作中更加仔细地完成每一项任务。

认真做好本职工作和临时性工作，正规、规范的管理各类表格，同时为了解除上级的后顾之忧，在xx的直接领导下，积极主动的做好日常内务工作。

1、耐心细致地做好日常工作：负责来电的接听以及咨询工作，认真记录重要事项并及时传达给相关区域主管，不遗漏、延误;负责来访客户的接待工作，保持良好的礼节礼貌;负责各种文件的分类存档及每天收发公司邮件。

2、文件管理工作：随时制作各类表格、文档等，同时完成领导及各位主管交待打印、扫描、复印的文件等。对于主管完成的各种检查报告、培训记录、会议记录等已及时进行分类归档，以便查阅和管理。

3、员工档案整理工作：将在职员工和离职员工档案进行分类存档，每月新增报盘之后及时整理新员工档案并及时更新存档。

在这一年的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的各项工作，对于工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断提高充实自己。我现在已经能够较好地处理本岗位的日常工作及其他一些相关工作。当然，工作中也存在不少问题，如做事不够细心，填写报表时没有仔细核对;缺乏积极主动性，只是为了完成工作而工作;工作不是很扎实，忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。

除了会改正上述的不足之处外，我还会更加努力，在20xx年做到以下要求：

1、积极做好日常保障工作：①维护好办公室的干净整洁工作;②做好各类邮件的收发工作; ③认真、按时、高效率做地做好领导交办的其它临时性工作。

2、提高个人修养和工作能力：①继续加强学习公司的文化理念及系统培训; ②多向领导和同事学习工作经验好的方法，快速提升自身素质，更好的服务于本职工作;③加强与人的沟通协作能力。

20xx年已经过去，20xx年我将严格要求自己用心做好每一项工作任务，虽然我还有一些经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信努力就会有收获，只要公司之间彼此多份理解与沟通，相互配合，相信xx的明天会更好。

**社区门诊前台工作总结11**

20xx年是我们门诊部的开局之年，在XX卫生局的正确领导和大力支持下，在全体员工的共同努力下，我院紧紧围绕“科技兴院、质量立院”的办院宗旨，积极贯彻和执行区局的文件精神，不断加大基础设施建设全面提高医疗质量和服务质量，各项工作都取得一定的成绩，回顾近一年来的工作，主要有以下四点：

一、注重设备投入，大力提高服务能力

20xx年，是我院的“开局之年”，也是我院的“发展之年”，为了在XX镇及周遍乡镇“建立品牌、占领市场、落地生根”我院在院董事会的领导下，坚持“高起点、高标准、高品位”的角度和“占市场、打基础、成本经营”的理念：

1、大力加强设备投入，我们斥巨资引进韩国牙种植系统，日本根管治疗系统，牙洗白喷沙洁牙系统，低辐射牙片x光机系统，手机抗感染消毒系统等，不断提高服务能力。

2、坚持人性化标准，精心规划装修诊室，我们在本院设立了“三室二区”，三室既特诊室、口腔正畸室、综合治疗室，二区为两个休闲候诊区，其中一个以电视为主、一个以报刊为主，以适合不同人群的候诊需要，使广大群众尽可能在舒适、优雅的环境中享受医疗服务。

二、注重质量管理，杜绝交叉感染

我们的宗旨是“医疗安全无小事，病人利益无小事，所有缺陷都是可以避免的”，医疗质量管理工作是我们的“生命线”。

1、成立医疗安全管理专项工作领导班子，由院一把手直接全面负责全院医疗安全各项工作。

2、严格落实浙江省口腔感染管理标准，引进高效的手机消毒系统，同时大力加强医疗器械的清洗、消毒、灭菌和医疗废物回收工作，切实杜绝交叉感染，保证医疗安全。

3、无痛医疗，为了减少病痛，我们坚持选用进口超细的针头和进口碧蓝麻药，配合认真细致的操作，结合细致的治疗方案，权衡各方案之间的利弊，共同制订最佳治疗方案，并在每一步都主动事先征得患者知情同意。

4、平价医疗，我们在不断增加医疗成本，不断提高医疗质量和先进设备投入的情况下，我们严格执行并低于省物价局非营利性医疗机构的收费标准来收费，以最实惠的价格直接让利于群众，得到了群众的一致好评。

三、注重服务内涵，树立优秀好口碑

“以服务、树口碑”是我们追求的目标，在日常门诊工作中，我们始终贯切“以人为本”的观念，不断提高服务质量。

1、推行“微笑相迎、主动问候、首问负责、出院相送”的服务模式，变“要我服务”为“我要服务”。

2、严格执行五声活动，既“来有迎声、问有答声、走有送声、不明白有解释声、不满意有道歉声”。

**社区门诊前台工作总结12**

一、人员方面

本门诊部牙椅8张，配备执业医师4名、助理医师0名、护士5名。根据医护人员电子注册的要求，均完成电子注册。并在医护人员入离职过程中，及时做好注册、变更手续。

二、工作方面

本门诊部制定了各项工作规章制度并严格执行。在院感方面严格按要求消毒灭菌；一次性器械及医疗垃圾按要求集中统一处理；机房操作人员进入机房操作时，均佩带个人计量仪和穿戴铅衣铅帽，做好个人防护措施，并定期交给检测机构测定；规范门诊病历书写，不断加强门诊病历的管理。

我诊所全年未发生过医疗事故及医疗差错，没有医疗纠纷，无火灾、触电等安全事故的发生。

三、存在的问题以及整改结果

20xx年以来，本门诊部在上级主管部门的领导和监督下，发现一些问题并作出整改：

1.按照规定完备医废收集人员个人防护用品

2.按照规定填写手消毒剂开启信息和更换时间

3.按照规定填写棉球罐和持物钳等开启信息

4.按照规定办理口腔种植备案手续

20xx年本门诊部使用未在本机构备案（且未执业注册）的医师从事诊疗活动，针对此问题本门诊部做出了如下整改：（望陈医生把整改后措施填上）

在静安区卫计委的领导下，我门诊部深刻体会到在后续工作中一定要加强质量管理、严格执行各项规章制度、认真学习有关文件、积极参加各种继续教育培训，才能不断提高医务人员技术水平和医疗质量，使我门诊部规范的可持续性发展。

上海凯维口腔门诊部

年月日

**社区门诊前台工作总结13**

在目前的工作中，我主要负责客服导医和咨询热线的管理工作，根据拟定的工作计划和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

一、主要完成的工作

1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，客服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部（发杂志）等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2、咨询热线工作

咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而提高了社会效益和经济效益；我主要做了以下几方面的工作：

（1）、制定部门咨询师的岗位制度；

（2）、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率；

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！